

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN WALI SANTRI PELAJAR YAYASAN
AL MA'HAD AN NUR**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) An Nur Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

Disusun Oleh :

Muhammad Sahid Shalahuddin

NIM 20.41.1971

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT ILMU AL-QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA**

2024

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama	Muhammad Sahid Shalahuddin
NIM	20411971
Tempat, Tanggal Lahir	Bantul, 22 Maret 2002
Prodi	Perbankan Syariah
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat Rumah	Slanggen Timbulharjo Sewon Bantul Yogyakarta
No. HP	0897-6256-902
Alamat E-mail	sahid.kun00@gmail.com
Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Santri Pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi yang saya ajukan benar asli karya ilmiah yang saya tulis sendiri
2. Bilamana skripsi telah dimunaqsyahkan dan wajib revisi, maka saya bersedia dan sanggup merevisi dalam waktu yang sudah ditentukan oleh Dewan Penguji pada saat munaqsyah. Jika ternyata melebihi batas yang ditentukan dan revisi belum terselesaikan, maka saya bersedia dinyatakan gugur dan bersedia munaqsyah dengan biaya sendiri.
3. Apabila dikemudian hari ternyata diketahui bahwa karya tersebut bukan karya ilmiah saya (plagiasi), maka saya bersedia menanggung sanksi dan dibatalkan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bantul, 29 Juli 2024
Saya yang mengajukan,



Muhammad Sahid Shalahuddin
NIM. 20.41.1971

NOTA DINAS PEMBIMBING

Listiyowati, S.E., M.Pd., Akt, CA, ACPA

Hal : Skripsi Sdra. Muhammad Sahid Shalahuddin

Yogyakarta, 29 Juli 2024

Kepada yang terhormat :

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IIQ An Nur

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Sahid Shalahuddin
NIM : 20.41.1971
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Santri Yayasan Al
Ma'had An Nur

Maka kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah layak untuk diajukan dalam sidang munaqosyah untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Kami berharap skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dosen Pembimbing



Listiyowati, S.E., M.Pd., Akt, CA, ACPA

NIDN : 0605048402



جَامِعَةُ الْوَالِدِ الْعَالِمِ الْقُرْآنِيَّةِ

INSTITUT ILMU AL QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA

FAKULTAS : TARBIYAH - USHULUDDIN - EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

www.iiq-annur.ac.id / e-mail: iiqannur@gmail.com

HALAMAN PENGESAHAN

Nomor 381/AK/IIQ/FEBI/VIII/2024

Skripsi dengan judul.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Santri Pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur

Disusun Oleh.

Muhammad Sahid Shalahuddin

NIM: 20.41.1971

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al Qur'an An Nur Yogyakarta, telah diterima dan dinyatakan lulus dengan nilai 93,6 (A) dalam sidang ujian munaqosyah pada hari Kamis, tanggal 15 Agustus 2024 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

DEWAN PENGUJI MUNAQOSYAH

Penguji I

Dwi Harmoyo, S.H., M.E.Sy
NIDN: 2107067401

Penguji II

Eko Priyojadmiko, S.E.I., M.E
NIDN: 2117048604

Pembimbing

Listiwati, S.E., M.Pd, Akt, CA, ACPA
NIDN: 0605048402

Ketua Sidang

Listiwati, S.E., M.Pd, Akt, CA, ACPA
NIDN: 0605048402

Sekretaris Sidang

Rarasati Mawftiq, S.Pd., M.Si
NIDN: 2126098602

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



M. Arif Kurniawan, S.H.I., M.E.I
NIDN: 2117088603

Motto

**“Jika keajaiban tidak berpihak kepada kita,
maka kita sendiri yang menciptakan
keajaiban itu” -Roronoa Zoro¹**

**“Biarkan saja mereka tertawa!!
Kalau tidak berjuang sampai akhir,
Kita tidak akan pernah bisa meraihnya
sekalipun ada di depan mata!!”
-Marshal D Teach²**

¹ Nur Luthfiana Hardian, “Zoro One piace,” *Brilio*, 2021 <<https://ls1.in/FrtkT>> [diakses 29 Juli 2024].

² Maburri Pudyas Salim, “Marshal D One Piace,” *Liputan 6*, 2023 <<https://ls1.in/QKych>> [diakses 29 Juli 2024].

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Dengan segenap kasih kupersembahkan karya sederhana ini
kepada :**

Almamater yang kubanggakan

Institut Ilmu Al-Qur'an An Nur Yogyakarta

Guru-guru

*Yang senantiasa memotivasi dan membimbing dengan penuh
keikhlasan dan kesabaran tanpa kenal lelah*

Kedua orang tua, kakak, adik dan keluarga

Yang selalu mendukung dan menyemangati serta mendoakan

Dan

Teman-teman seiman dan seperjuangan

Yang saling mendoakan dalam menggapai masa depan

PEDOMAN TRANSLITER ARAB LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Arab ke tulisan Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin di sini menggunakan transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan 0543 b/U/1987 dengan sedikit perubahan dari penulis. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

1. Konsonan tunggal

Huruf	Arab	Nama Huruf latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	es dan ye
ص	şad	Ş	es (dengan titik dibawah)

ض	ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Dengan koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Keterangan
---◌---	Fathah	a	A
---◌---	Kasrah	i	I
---◌---	Dammah	u	U

Contoh:

كَتَبَ = *kataba*

يَذْهَبُ = *yažhabu*

سُئِلَ = *su'ila*

ذُكِرَ = *žukira*

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Keterangan
◌-يَ	Fathah dan ya	ai	a dan i
◌-وَ	Kasrah dan wawu	iu	a dan u

Contoh:

كَيْفَ = *kaifa*

هَوْلَ = *hauła*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

a. *Fathah + huruf alif*, ditulis = a dengan garis di atas, seperti رجال *rijālun*

- b. *Fathah* + huruf *alif layyinah*, ditulis = a dengan garis di atas, seperti
موسى *mūsā*
- c. *Kasrah* + huruf *ya' mati*, ditulis = i dengan garis di atas, seperti
موجب *mujībun*
- d. *Dammah* + huruf *wawu mati*, ditulis = u dengan garis di atas, seperti:
قلوبهم *qulūbuhum*

4. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua:

- a. *Ta' Marbutah* hidup

Ta' Marbutah yang hidup atau yang mendapat harakah *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.

- b. *Ta' Marbutah* mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h” Contoh: طلحة *Ṭalḥah*

- c. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang “al” serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh: روضة الجنة *Raudah al-jannah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا = *rabbana*

كَبَّرَ = *kabbara*

6. Penulisan Huruf Alif Lam

a. Jika bertemu dengan huruf *qamariyah*, maupun *syamsiah* ditulis dengan metode yang sama yaitu tetapi ditulis *al-*,

seperti :

الكَرِيمُ الْكَبِيرُ = *al-karīm al-kabīr*

الرَّسُولُ النَّسَاءِ = *al-rasūl al-nisā'*

b. Berada di awal kalimat, ditulis dengan huruf kapital,

seperti :

الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ = *al-Azīz al-hakīm*

c. Berada di tengah kalimat, ditulis dengan huruf kecil,

seperti :

يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ = *Yuhib al-Muhsinīn*

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شَيْءٌ = *syai'un*

أَمْرٌ = *umirtu*

8. Penulisan Kata atau Kalimat

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan. Dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut ditulis dengan kata sekata.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ = *Wa innallāha lahuwa khairu al-Rāziqīn*

فَأَوْفُ الْكَيْلِ وَالْمِيزَانَ = *Fa 'aufū al-Kaila wa al-Mīzān*

9. Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, seperti huruf kapital yang digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ = *wamā Muhammadun illā Rasūl*

KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء

والمرسلين سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين, أما بعد

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta nikmat berupa iman dan kesehatan kepada kita semua. Sehingga dengan pertolongan-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada beliau, baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan semua umat beliau. Semoga kita menjadi umat yang di ridhoi dan mendapat syafaat kelak *fi yaumi al-qiyamah*. Aamiin.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sadar bahwa sebuah karya tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, arahan dan motivasi dari berbagai belah pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Syaikhī *wa murabbī rūhī*, simbah K.H. Nawawi Abdul Aziz (alm.), simbah Nyai Hj. Walidah (almh.), ibu Nyai Hj. Zumrotun Nawawi.
2. Bapak KH. Yasin Nawawi selaku ketua Yayasan Al-Ma'had An Nur Ngrukem Pendowoharjo Sewon Bantul Yogyakarta.
3. Bapak KH. Muslim Nawawi selaku Pengasuh Pondok Pesantren An Nur Ngrukem Pendowoharjo Sewon Bantul Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ahmad Sihabul Millah, M. A., selaku Rektor IIQ An Nur atas doa dan motivasinya.

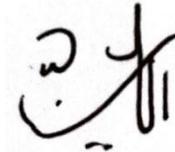
5. Bapak M. Arif Kurniawan, S.H.I., M.E.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) An Nur Yogyakarta.
6. Bapak Dwi Harmoyo, S.Pd., M.E.Sy., selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) An Nur Yogyakarta.
7. Ibu Listiyowati, S.E., M.Pd., Akt., CA., ACPA., selaku dosen pembimbing yang dengan telaten dan sabar telah memberikan pengarahan, koreksi serta kritik dan saran yang membangun bagi peneliti. Sehingga peneliti bisa menyelesaikan karya sederhana ini,
8. Segenap dosen dan karyawan Institut Ilmu Al- Quran (IIQ) An Nur Yogyakarta dan semua pihak yang telah membantu pengadaan data, guna terselesainya skripsi.
9. Bapak Miftahurrahman dan Ibu Shoimatul Khasanah, selaku staf pengelola kantor Yayasan Al-Ma'had An Nur Yogyakarta, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini dan juga ilmu yang diberikan serta pengalaman baru kepada peneliti.
10. Kang Iqbal Muhaimin, S.E. dan Mbak Mila Minhatul Maula, S.Pd., yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan arahan yang sangat berarti bagi peneliti.
11. Keluargaku tercinta, kedua orang tuaku Bapak Susilo Untoro dan Ibu Zuriyah, kakak dan adik kami, serta simbah kakung dan simbah putri. Terimakasih atas cinta, kasih sayang, doa, bimbingan, nasehat, motivasi, semangat dan dukungannya. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan selalu mendapatkan kebahagiaan didunia dan akhirat. *Aamiin*.

12. Teman-teman angkatan 2020. Terimakasih atas kebersamaan dan canda tawanya. Semoga ilmu yang kita dapatkan bermanfaat dan berguna bagi kehidupan di masa depan. *Aamiin*.
13. Kepada teman-teman Pengurus Perlengkapan Pondok Pesantren An Nur dan teman-teman yang tidak bisa disebut satu persatu. Terima kasih atas semua motivasinya dan semangatnya.
14. Seruduk Genk, keluarga kecil penuh cinta. Yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya tanpa batas.

Dengan kerendahan hati, kepada mereka, peneliti haturkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak tersebut, semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah SWT dan mendapatkan limpahan rahmat dan kasih sayang dari -Nya, *Jazakumullahu ahsanal jaza'*. *Amiin*.

Bantul, 29 Juli 2024

Peneliti



Muhammad Sahid Shalahuddin

NIM. 20.41.1971

ABSTRAK

MUHAMMAD SAHID SHALAHUDDIN, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Santri Pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) An Nur Yogyakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keandalan, kredibilitas, bukti fisik, daya tangkap, memahami / mengetahui, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi dan keamanan terhadap kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur. Sampel yang digunakan sebanyak 92 wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *random sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier regresi berganda dengan aplikasi SPSS versi 29.

Hasil penelitian berdasarkan uji *t* menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,899 > 0,05$. Bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi $0,174 > 0,05$. Daya tangkap tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,678 > 0,05$. Memahami/ mengetahui tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,333 > 0,05$. Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$. Mengakses tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,871 > 0,05$. Sikap sopan dan santun tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,169 > 0,05$. Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,955 > 0,05$. Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri dengan nilai signifikansi sebesar $0,661 > 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,276. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan wali santri sebesar 27,6 % dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 82,4 % dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ; Kepuasan.

ABSTRACT

MUHAMMAD SAHID SHALAHUDDIN, *The Influence of One-Stop Integrated Service Quality on the Satisfaction Level of Student Guardians at the Al-Ma'had An Nur Foundation. Faculty of Islamic Economics and Business. Institute of Al-Qur'an Sciences (IIQ) An Nur Yogyakarta*

This research aims to analyze the influence, credibility, physical evidence, grasping power, understanding/knowing, competence, access, polite and courteous attitudes, communication and security on the satisfaction of student guardians at the Al-Ma'had An Nur Foundation. The sample used was 92 guardians of students from the Al-Ma'had An Nur Foundation. The sampling technique in this research used random sampling. Data collection used a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis with the SPSS 29 application.

The results of research based on the t test show that noise has an effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.007 < 0.05$. Credibility has no effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.899 > 0.05$. Physical evidence has no effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.174 > 0.05$. Catching power has no effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.678 > 0.05$. Understanding/knowing has no effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.333 > 0.05$. Competence influences the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.025 < 0.05$. Accessing has no effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.871 > 0.05$. Polite and courteous attitudes have no effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.169 > 0.05$. Communication has no effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.955 > 0.05$. Security has no effect on the satisfaction of student guardians with a significance value of $0.661 > 0.05$. The results of the coefficient of determination test obtained an Adjusted R Square of 0.276. This shows that the dependent variable of student guardian satisfaction is 27,6% influencing the independent variable service quality, while 82,4% is influencing other variables that have not been examined in this research.

Keywords: *Service Quality ; Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xiii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA.....	xvi
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	xvii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12

D. Manfaat Penelitian	13
E. Kajian Pustaka.....	14
F. Sistematika Pembahasan	17

BAB II LANDASAN TEORI

A. Grand Theory	19
1. Perbankan Syariah	19
2. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
b. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	21
c. Indikator Kualitas Pelayanan	25
3. Kualitas Pelayanan Nasabah.....	28
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	29
5. Kepuasan Pelanggan.....	30
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
b. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	32
c. Pengukuran Keputusan Pelanggan.....	33
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	35
e. Indikator Kepuasan Pelanggan	37
B. Paradigma Penelitian.....	39
C. Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	44
--------------------------	----

B. Tempat Dan Waktu Penelitian	44
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	46
D. Jenis Data Dan Sumber Data Penelitian	47
E. Definisi Operasional Variabel.....	48
F. Teknik Dan Instrumental Pengumpulan Data	51
G. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	53
H. Teknik Analisis Data.....	55
1. Analisis Statistik.....	55
2. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Multikolinearitas.....	56
c. Uji Heteroskidastisitas.....	57
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4. Pengujian Hipotesis	58
5. Koefisien Determinasi	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian	61
B. Hasil Penelitian	71
C. Uji Asumsi Klasik.....	111
1. Uji Normalitas.....	111
2. Uji Multikolinearitas	114
3. Uji Heteroskidastisitas	117
D. Analisis Regresi Linier Berganda	120

E. Uji Koefisien Determinasi	129
F. Pembahasan.....	130

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	145
B. Saran.....	148
C. Penutup.....	149

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	49
Tabel 2. Bobot Nilai Skala Likert	52
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	62
Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	63
Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	64
Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Wali Kelas	65
Tabel 9. Lembaga Yayasan Al-Ma'had An Nur	71
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)	73
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Keandalan (X ₁).....	73
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kredibilitas (X ₂).....	74
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X ₃).....	74
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Daya Tangkap (X ₄)	75
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Memahami / Mengetahui (X ₅)	75
Tabel 16. Hasil Uji Validitas Kompetensi (X ₆)	76

Tabel 17. Hasil Uji Validitas Mengakses (X ₇).....	76
Tabel 18. Hasil Uji Validitas Sikap Sopan Dan Santun (X ₈).....	77
Tabel 19. Hasil Uji Validitas Komunikasi (X ₉)	77
Tabel 20. Hasil Uji Validitas Keamanan (X ₁₀)	78
Tabel 21. Hasil Uji Reabilitas Kepuasan (Y).....	79
Tabel 22. Hasil Uji Reliabilitas Keandalan (X ₁).....	80
Tabel 23. Hasil Uji Reliabilitas Kredibilitas (X ₂)	81
Tabel 24. Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X ₃).....	82
Tabel 25. Hasil Uji Reliabilitas Daya Tangkap (X ₄).....	83
Tabel 26. Hasil Uji Reliabilitas Memahami / Mengetahui (X ₅)	84
Tabel 27. Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi (X ₆).....	85
Tabel 28. Hasil Uji Reliabilitas Mengakses (X ₇).....	86
Tabel 29. Hasil Uji Reliabilitas Sikap Sopan Dan Santun (X ₈).....	87
Tabel 30. Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi (X ₉)	88
Tabel 31. Hasil Uji Reliabilitas Keamanan (X ₁₀)	89
Tabel 32. Hasil Angket Kepuasan (Y)	90
Tabel 33. Analisis Deskriptif Angket Kepuasan (Y)	91

Tabel 34. Hasil Angket Keandalan (X ₁)	92
Tabel 35. Analisis Deskriptif Angket Keandalan (X ₁).....	93
Tabel 36. Hasil Angket Kredibilitas (X ₂).....	94
Tabel 37. Analisis Deskriptif Angket Kredibilitas (X ₂).....	95
Tabel 38. Hasil Angket Bukti Fisik (X ₃).....	96
Tabel 39. Analisis Deskriptif Angket Bukti Fisik (X ₃).....	97
Tabel.40. Hasil Angket Daya Tangkap (X ₄)	98
Tabel 41. Analisis Deskriptif Angket Daya Tangkap (X ₄)	99
Tabel 42. Hasil Angket Memahami / Mengetahui (X ₅).....	100
Tabel 43. Analisis Deskriptif Angket Memahami / Mengetahui (X ₅)	101
Tabel 44. Hasil Angket Kompetensi (X ₆)	102
Tabel 45. Analisis Deskriptif Angket Kompetensi (X ₆)	103
Tabel 46. Hasil Angket Mengakses (X ₇).....	104
Tabel 47. Analisis Deskriptif Angket Mengakses (X ₇).....	105
Tabel 48. Hasil Angket Sikap Sopan Dan Santun (X ₈).....	106
Tabel 49. Analisis Deskriptif Angket Sikap Sopan Dan Santun (X ₈).....	107
Tabel 50. Hasil Angket Komunikasi (X ₉)	108

Tabel 51. Analisis Deskriptif Angket Komunikasi (X ₉)	109
Tabel 52. Hasil Angket Keamanan (X ₁₀)	110
Tabel 53. Analisis Deskriptif Angket Keamanan (X ₁₀)	111
Tabel 54. Hasil Uji Normalitas	112
Tabel 55. Hasil Uji Multikolinearitas	115
Tabel 56. Hasil Uji Heteroskedastisitas	118
Tabel 57. Coefficient ^a	122
Tabel 58. Model Summary ^a	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . Kerangka Pikir Penelitian.....	40
Gambar 2. Nilai t Hitung Pada Kurva Distribusi t	59

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yayasan Al-Ma'had An Nur (YAA) ialah yayasan pembelajaran pendidikan Islam yang dirintis oleh K.H. Nawawi Abdul Aziz pada tahun 1978 M. Berada di Dusun Ngrukem Pendowoharjo Sewon Bantul Yogyakarta guna mengimbangi kemajuan zaman yang beroperasi secara cepat serta dinamis. Di lain sisi perihal tersebut berakibat baik untuk kemajuan umat, bangsa dan negara, tetapi di sisi lain juga sebagai fasilitator atas pengaruh negatif yang tidak sesuai dengan moral bangsa Indonesia. Sehingga pada akhirnya banyaklah penyimpangan yang terjadi di masyarakat. Maka dari itu berdirilah lembaga pembelajaran pendidikan Islam ini guna mendirikan dinding guna melindungi masyarakat dari semua hal dampak tidak baik yang sudah mengakar di masyarakat.³ Lembaga pembelajaran yang berdiri dibawah naungan Yayasan Al Ma'had An Nur Yogyakarta terdiri dari Madrasah Diniyah Al Furqon (1989 M), Taman Pendidikan Al-Qur'an (1994 M), Madrasah Ibtidaiyah (2016), Madrasah Tsanawiyah (1994), Madrasah Aliyah Umum / IPS dan IPA (1997), Madrasah Aliyah Keagamaan / PK (1999) dan Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an An Nur (2002), sekarang sudah berubah menjadi Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) An Nur. Dalam menjalankan operasionalnya pada lembaga

³ An Nur Center, "Sejarah An Nur Ngrukem" <<https://annurngrukem.com/sejarah/>> [diakses 15 Juni 2023].

MI, MTs dan MA terdapat sistem yang khususnya menjalani bidang administrasi/ pembayaran yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berkolaborasi dengan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menjalankan sistem tersebut. Sistem ini diterapkan guna meningkatkan pelayanan juga mempermudah bagi seluruh wali santri⁴

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan catatan yang dilakukan di satu tempat. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan sasaran dari pelayanan terpadu satu pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.⁵ PTSP yang diterapkan pada Yayasan Al-Ma'had An Nur terdapat 2 bagian, yaitu di pembayaran administrasi dan pelayanan berupa inisiator koordinasi lembaga dalam lingkup yayasan dan penerimaan / penerbitan surat keluar masuk yayasan. Tetapi dalam kinerjanya lebih condong ke arah pembayaran administrasinya. Melalui PTSP ini wali santri bisa menyetorkan untuk pembayaran administrasi bulanan dan pembayaran uang saku melalui sistem EduPay, tetapi untuk saat ini sistem EduPay guna pembayaran uang

⁴ Miftahurrohman, "Pelaksanaan PTSP di Lapangan" (Yogyakarta).

⁵ "Pelayanan Terpadu Satu Pintu," 2015 <<https://ptsp.kkp.go.id/konten/profil>> [diakses 15 Juli 2024].

saku belum di aktifkan dikarenakan masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaannya.⁶

Dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada sisi pelayanan pembayaran yang mana wali santri pada Yayasan Al-Ma'had An Nur merupakan pengguna dari fasilitas layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu transfer dan pembayaran dari uang elektronik (*stored Value Card*) sebagai proses yang mendukung pelaksanaan PTSP tersebut.

Skema pembayarannya dalam sistem PTSP ini nantinya wali santri bisa mengupdate tagihan di awal bulan melalui website <https://ortu.annurngrukem.my.id>. Wali santri bisa melakukan pembayaran melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan memilih fitur bayar - akademik - ketik 9402 Annur close (sebagai nama akademik) - memasukkan Nomor Induk Siswa Yayasan (sebagai kode bayar) yang setiap siswa berbeda-beda. Setelah berhasil melakukan pembayaran nantinya melalui sistem tersebut akan mendapatkan konfirmasi pembayaran melalui whatsapp secara otomatis jika sudah menautkan nomor whatsapp wali santri pada website tersebut.

Kepuasan secara sederhana bisa artikan sebagai membuat suatu hal yang bisa mencapai sesuatu yang memuaskan. Kepuasan pelanggan adalah sensasi puas / tidak puas yang tiba setelah seseorang mempertimbangkan

⁶ Miftahurrohman.

persepsi mereka tentang hasil suatu produk dengan asumsinya. Layanan yang diberikan baik, tingkat kepuasan yang diharapkan dan keinginan untuk merekomendasikan adalah beberapa dimensi kepuasan. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh sebagian wali santri pelajar terkait sistem pembayaran di Yayasan Al-Ma'had An Nur sudah menunjukkan hasil yang baik, dikarenakan para wali santri sudah memiliki mobile banking yang dirasa sangat memudahkan dalam proses pembayaran ini. Tetapi ada wali santri yang mengeluhkan terkait sistem tersebut. Dikarenakan terdapat wali santri yang sudah tua dan tidak bisa memahami sistem pembayaran tersebut. Ada juga yang mengeluh dikarenakan keterlambatan admin Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mengupdate data tagihan, dikarenakan wali santri hanya akan membayar sesuai apa yang muncul di tagihan dalam website PTSP tersebut. Ada juga yang mengeluh dikarenakan error server dari Bank Syariah Indonesia itu sendiri.⁷

Kualitas pelayanan, seperti keandalan, kredibilitas, bukti fisik, daya tangkap, memahami / mengetahui, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi dan keamanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.⁸

Keandalan merupakan profitabilitas suatu bagian atau kerangka kerja untuk melaksanakan peran yang telah ditentukan dalam rentan waktu

⁷ Ahmad Durrouf, "Keluh Kesah Wali Santri" (Yogyakarta: 16 Juni 2023).

⁸ Kadek Iin Listyana Dewi, Ni Nyoman Yulianthini, dan Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, "Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di Kota Singaraja," *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5.2 (2019), 82–92.

yang telah ditentukan dalam keadaan yang dimaksudkan untuk dikerjakan.⁹ Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya penggunaan teknologi yang sudah tepat guna untuk mendukung kinerja seperti pemberitahuan pembayaran pasca bayar secara on time yang dimana dapat menimbulkan kepercayaan terhadap wali santri. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek, dkk (2019). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian ini dilaksanakan oleh Paisal (2013) yang menunjukkan bahwasannya kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh keandalan secara parsial.

Kredibilitas merupakan kepercayaan individu yang diberikan oleh orang lain yang terhadap mentalitas, kapasitas dan penguasaannya.¹⁰ Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya terdapat beberapa review wali santri terkait PTSP ini, ada yang mengatakan bahwa pembayaran sistem ini bisa memudahkan wali santri dan ada juga yang merasa kesulitan dikarenakan kurang fahamnya terhadap teknologi yang sudah semakin berkembang. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek Iin Listyana Dewi, dkk (2019). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian yang dilaksanakan oleh Untung

⁹ Hisyam Kholid, "Apa Itu Realibility?" <<https://bit.ly/Keandalan01>> [diakses 13 Juli 2023].

¹⁰ "Pentingnya Kredibilitas Bagi Pustakawan" <<https://bit.ly/Kredibilitas02>> [diakses 13 Juli 2023].

S dan Rully T (2010) yang menunjukkan bahwasanya kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Bukti fisik adalah bukti yang harus terlihat dengan mata telanjang mengenai organisasi atau barang itu sendiri.¹¹ Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya adanya tanda terima berupa kwitansi pembayaran yang akan di *share* secara otomatis ketika sudah melakukan pembayaran dan adanya ruangan tersendiri jika wali santri ingin mendatangi kantor PTSP. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek, dkk (2019). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian ini dilaksanakan oleh Paisal (2013) yang menunjukkan bahwasanya kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh bukti fisik secara parsial.

Daya tangkap adalah ketanggapan dengan teknik penyampaian yang responsif dan disertai menggunakan teknik pengungkapan yang masuk akal dan juga sederhana.¹² Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya sikap petugas terhadap wali santri jika ada kesulitan dalam proses pembayaran sepenuhnya berjalan dengan baik dan petugas memberikan informasi pembayaran jikalau ada sebagian wali santri

¹¹ Populix, "Pengertian Marketing Mix, Fungsi dan contoh Penerapannya" <<https://bit.ly/Buktifisik03>> [diakses 13 Juli 2023].

¹² Virdha Noor Fahtira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" (IAIN BENGKULU, 2020).

yang belum memahami. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek, dkk (2019). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian ini dilaksanakan oleh Vivi Ristiani, dkk (2011) yang menunjukkan bahwasanya daya tangkap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Memahami/mengetahui adalah suatu tingkat kemampuan yang menginginkan bahwa seseorang dapat memahami arti atau gagasan, keadaan dan kenyataan yang diketahuinya.¹³ Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya adanya petugas yang memberikan pemahaman dan pengertian apa yang dibutuhkan dalam proses pembayaran tersebut. Seperti halnya pemahaman cara pembayaran melalui banking seperti apa? dan sebagainya. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek In Listyana Dewi, dkk.(2019). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian ini dilaksanakan oleh Paisal (2013) yang menunjukkan bahwasanya memahami/mengetahui tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kompetensi adalah kesanggupan untuk menindaklanjuti suatu hal dan yang dapat berdampak pada kemajuan seluruh bagian organisasi.¹⁴

¹³ Mushlihin, "Pengertian Pemahaman dalam Pembelajaran" <https://bit.ly/Memahami05_> [diakses 14 Juli 2023].

¹⁴ "Pengertian Kompetensi, Jenis dan Cara Meningkatkan" <<https://bit.ly/Kompetensi06>> [diakses 14 Juli 2023].

Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya petugas PTSP memiliki skill komunikasi dalam menanggapi berbagai persoalan yang terjadi dan adanya petugas yang memiliki jiwa *leadership* yang bisa diandalkan jika terdapat *problem solving* untuk pengambilan keputusan yang tepat dan akurat dan adanya kerja sama tim yang kuat sehingga permasalahan bisa cepat teratasi. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Untung S dan Rully T (2010). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek, dkk (2019) yang menunjukkan bahwasanya kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Mengakses adalah keringanan yang diberikan kepada individu atau masyarakat guna mendapatkan data publik yang dibutuhkannya.¹⁵ Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya petugas memberikan wadah pengaduan untuk wali santri jika terdapat beberapa persoalan untuk diselesaikan atau hanya untuk sekedar konfirmasi terkait pembayaran melalui nomor whatsapp masing-masing sesuai jenjang pendidikan anak-anaknya. Sebagai contoh Admin Madrasah Ibtidaiyah (MI) : 0851 6149 1343, Admin Madrasah Tsanawiyah (MTs) : 0851 6149 2433 dan Admin Madrasah Aliyah (MA) : 0851 6149 3151. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian

¹⁵ Seri Hartati, "Keterampilan Akses Informasi Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Dalam Pembelajaran Melalui Media Sosial" (UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora, 2022).

ini dilaksanakan oleh Untung S dan Rully T (2010). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek Iin Listyana Dewi, dkk (2019) yang menunjukkan bahwasanya kepuasan pelanggan tidak terpengaruh oleh mengakses.

Sikap sopan dan santun adalah keputusan hidup yang muncul dari hasil kerja sama suatu pertemuan di depan umum dan dianggap sebagai prasyarat kerja sama.¹⁶ Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya sudah berjalan dengan baik. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan layanan yang dibutuhkan serta sikap pelayanan yang ramah dan sopan saat bertugas melayani wali santri menunjukkan perihal tersebut. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Danny Wibowo (2012). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek, dkk (2019) yang menunjukkan bahwasanya kepuasan pelanggan tidak terpengaruh oleh sikap sopan dan santun.

Komunikasi adalah proses pertukaran dan pemahaman informasi antara dua pihak atau lebih. Proses ini melibatkan pengiriman pesan, menerima pesan dan saluran komunikasi.¹⁷ Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya petugas akan memberikan informasi sesuai tujuan informasi dibuat. Dalam hal ini dapat

¹⁶ "Membentuk Sikap Sopan Santun Sejak Dini" <<https://bit.ly/Sopansantun08>> [diakses 14 Juli 2023].

¹⁷ "Komunikasi adalah : definisi, jenis dan penggunaannya," *LSPR News*, 2023 <<https://www.lspr.ac.id/definisi-jenis-penggunaanya-komunikasi/>> [diakses 26 Juni 2024].

dicontohkan seperti jika ada tunggakan pembayaran, maka dapat dikoordinasikan dengan pihak asrama dan juga pihak madrasah dan juga bisa langsung dikoordinasikan kepada wali santri. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Untung S dan Rully T (2010). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian ini dilaksanakan oleh Paisal (2013) yang menunjukkan bahwasanya komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Keamanan merupakan suatu kondisi yang terbebas dari risiko.¹⁸ Secara umum dapat disimpulkan dari data yang ditemukan bahwasannya ruangan kantor PTSP setiap harinya selalu di kunci dan juga sebagian besar uang dari transaksi langsung didistribusikan di masing-masing lembaga setelah administrasi pendukungnya selesai. Dan juga sebagian besar uang juga disimpan di bank yang dimana keamanan di bank juga sudah sangat aman. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan positif. Pengkajian ini dilaksanakan oleh Danny Wibowo (2012). Tetapi terdapat juga pengkajian yang menunjukkan sebaliknya, yaitu pengkajian ini dilaksanakan oleh Kadek, dkk (2019) yang menunjukkan kepuasan pelanggan tidak terpengaruh oleh keamanan.

Berlandaskan pernyataan dan latar belakang diatas, peneliti berminat guna mengangkat pembahasan dalam melakukan pengkajian

¹⁸ "Keamanan" <https://bit.ly/Keamanan10_> [diakses 14 Juli 2023].

dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terhadap Tingkat Kepuasan Wali Santri Pelajar Yayasan Al Ma’had An Nur.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pengkajian ini berlandaskan masalah yang disebutkan di atas sebagai berikut :

1. Apakah keandalan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur?
2. Apakah kredibilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur?
3. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur?
4. Apakah daya tangkap berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur?
5. Apakah memahami / mengetahui berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur?
6. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur?
7. Apakah mengakses berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur?
8. Apakah sikap sopan dan santun berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma’had An Nur?

9. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?
10. Apakah keamanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?

C. Tujuan Penelitian

Pengkajian ini memiliki rancangan pemecahan masalah serta tujuan pengkajian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh keandalan terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?
2. Untuk menganalisis pengaruh kredibilitas terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An-Nur?
3. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?
4. Untuk menganalisis pengaruh daya tangkap terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?
5. Untuk menganalisis pengaruh memahami / mengetahui terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?
6. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?
7. Untuk menganalisis pengaruh mengakses terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?

8. Untuk menganalisis pengaruh sikap sopan dan santun terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?
9. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?
10. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap tingkat kepuasan wali santri pelajar Yayasan Al-Ma'had An Nur?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Bisa meringankan serta memberi masukan kepada pengelola dalam melakukan mengontrol kualitas layanan guna mencukupi keinginan dan perasaan puas wali santri pada Yayasan Al-Ma'had An Nur.

2. Bagi Teoritis

Pembaca dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai inspirasi guna penelitian kedepannya.

3. Bagi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan kesimpulan yang akan membantu memperbaiki kebijakan BSI yang meliputi kebijakan anti suap dan korupsi, keamanan informasi, kesehatan, keselamatan, lingkungan & mutu (HSE) dan menghormati di tempat kerja.

E. Kajian Pustaka

Pengkajian tentang kualitas layanan pernah dilakukan oleh Kadek, dkk (2019)¹⁹ dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja”. Hasil pengkajian menyebutkan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi serta keamanan jika dilakukan secara bersamaan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan BPJS kesehatan di kota Singaraja. Namun jika dilakukan secara parsial, hal itu akan berdampak pada rasa puas konsumen BPJS kesehatan di Kota Singaraja adalah variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Letak perbedaan dengan studi yang dilaksanakan Kadek, dkk terkait subjek yang diteliti menunjukkan kepada konsumen pemakai BPJS kesehatan di Kota Singaraja. Akan tetapi, kami meneliti kepada wali santri pelajar Yayasan Al Ma’had An Nur Yogyakarta. Terdapat perbedaan juga di bagian banyaknya responden pada penelitian Kadek dkk menunjukkan 65 responden, sedangkan pada penelitian ini sebanyak 92 responden.

Studi sebelumnya yang sama juga dijalankan oleh Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, survei pada tamu pelanggan yang bermalam di Hotel Pelangi malang. Hasil pengkajian menyebutkan bahwasanya kepuasan

¹⁹ Dewi, Yulianthini, dan Telagawathi.

pelanggan secara instan dipengaruhi oleh kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara instan juga dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Letak perbedaan dengan pengkajian yang dijalankan oleh Selvy Normasari, Srikandi Kumadji serta Andriani Kusumawati terkait subjek yang diteliti memperlihatkan kepada orang yang bermalam di Hotel Pelangi Malang minimal 2 kali, sedangkan yang kami teliti menunjukkan kepada wali santri pelajar Yayasan Al Ma'had An Nur Yogyakarta. Terdapat perbedaan juga di bagian banyaknya responden pada pengkajian Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati menunjukkan 112 responden, sedangkan pada pengkajian kami sebanyak 92 responden.

Pengkajian sebelumnya yang sama juga dilakukan oleh Reza Nurul Ichsan dan ahmad Karim (2021) dengan judul “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan”. Hasil pengkajian ini menyebutkan sebagai bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Letak perbedaan dengan pengkajian yang dijalankan oleh Reza Nurul Ichsan dan ahmad Karim terkait subjek yang diteliti menunjukkan kepada nasabah PT Jasa Raharja Medan sedangkan yang kami teliti menunjukkan kepada wali santri pelajar Yayasan Al Ma'had An Nur Yogyakarta. Terdapat perbedaan juga di bagian banyaknya responden pada penelitian Reza Nurul Ichsan dan ahmad Karim menunjukkan 75 responden, sedangkan pada penelitian kami sebanyak 92 responden.

Pengkajian sebelumnya yang sama juga dilakukan oleh Chintia Monica dan Doni Marlius (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari”. Hasil pengkajian ini menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik, keandalan dan tanggap bagi nasabah, oleh sebab itu kepuasan nasabah Bank Nagari semakin meningkat.

Letak perbedaan dengan studi yang dilaksanakan oleh Chintia Monica dan Doni Marlius terkait subjek yang diteliti menunjukkan kepada nasabah Bank Nagari sedangkan yang kami teliti menunjukkan kepada wali santri pelajar Yayasan Al Ma’had An Nur Yogyakarta terdapat perbedaan juga di bagian banyaknya responden pada penelitian Chintia Monica dan Doni Marlius menunjukkan 100 responden, sedangkan pada penelitian kami sebanyak 92 responden.

Sejalan dengan penelitian Jojo Jalaludin (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten”. Pengkajian studi ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat jika perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal. Upaya yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain dengan memberikan informasi yang akurat, penyedia layanan sigap dan sopan serta menghadapi keluhan dengan bijak.

Letak perbedaan dengan pengkajian yang dijalankan oleh Jojo Jalaludin terkait subjek yang diteliti menunjukkan kepada pelanggan pada

PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten sedangkan yang kami teliti menunjukkan kepada wali santri pelajar Yayasan Al Ma'had An Nur Yogyakarta. Terdapat perbedaan juga di bagian banyaknya responden pada penelitian Jojo Jalaludin menunjukkan 100 responden, sedangkan pada pengkajian kami sebanyak 92 responden.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I. PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, alasan untuk melaksanakan studi tersebut serta sistematika penelitian akan dikaji pada bab ini.

BAB II. LANDASAN TEORI

Menjelaskan kerangka teori, paradigma dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Memberikan penjelasan menyeluruh mengenai cara yang dipakai, jenis penelitian, lokasi dan waktu penyelidikan, populasi dan sampel penelitian, jenis data serta sumber data yang digunakan, pengertian variabel operasional dan prosedur pengumpulan dan analisis data yang diterapkan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menunjukkan hasil pengolahan data dan terdapat pembahasan dari pengolahan data tersebut.

BAB V. PENUTUP

Kesimpulan dan saran dimasukkan ke dalam bab terakhir. Hasil Menguraikan secara ringkas semua temuan pengkajian yang

berkesinambungan dengan masalah pengkajian. Hasil ini diperoleh dari analisis dan interpretasi data yang dijabarkan pada bab sebelumnya. Hasil penelitian menciptakan penawaran yang mencakup aktivitas yang wajib diambil oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan temuan pengkajian.